



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

DIPARTIMENTO DI SCIENZE E TECNOLOGIE AGRO-ALIMENTARI

CAMPUS DI CESENA

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN SCIENZE E TECNOLOGIE
ALIMENTARI

ALLEGATI ALLA TESI DI LAUREA DALLA CANTINA AL CONSUMATORE: IL MODELLO DI CUSTOMER SATISFACTION APPLICATO ALLA CASA VINICOLA POLETTI

Tesi di laurea magistrale in

LM-70 SCIENZE E TECNOLOGIE ALIMENTARI

Relatore

Prof. Luca Camanzi

Presentata da

Martina Caruso

Matricola n° 1131163

Sessione giugno 2026

Anno Accademico 2025/2026

INDICE

Allegato A: Questionario relativo al punto vendita di Sasso Morelli (punto vendita A).....	1
Allegato B: Questionario relativo al punto vendita di Valdarno (punto vendita B)	6

Allegato A: Questionario relativo al punto vendita di Sasso Morelli (punto vendita A)

SEZIONE 1 – ABITUDINI DI ACQUISTO

1. Come ha conosciuto questo punto vendita? *(possibili più risposte)*

- ☐ Passaparola
 - ☐ Abito nella zona
 - ☐ Frequentavo il negozio già con la precedente gestione
 - ☐ Visitando l'azienda
 - ☐ Altro *(specificare se possibile)*
-
-

2. Abitualmente acquista vino anche altrove?

- ☐ SI ☐ NO

3. Se SI, dove? *(possibili più risposte)*

- ☐ Direttamente presso altre cantine/produttori
 - ☐ Enoteca
 - ☐ Supermercato
 - ☐ Online
 - ☐ Altro *(specificare se possibile)*
-
-

4. Con quale frequenza acquista in questo punto vendita? *(solo 1 risposta)*

- ☐ È la prima volta
- ☐ Occasionalmente
- ☐ Qualche volta all'anno
- ☐ 1–2 volte al mese
- ☐ Più spesso

5. Se è un cliente abituale, cosa acquista di solito in questo negozio? *(possibili più risposte)*

- ☐ Vino sfuso
- ☐ Vino in bottiglia
- ☐ Prodotti alimentari (olio, riso, aceto balsamico, ecc...)
- ☐ Confezioni regalo
- ☐ Altro *(specificare se possibile)*

6. Per quale motivo è venuto qui oggi? *(possibili più risposte)*

- ☐ Degustazione
- ☐ Acquisto abituale
- ☐ Per un'occasione speciale (es. regalo, organizzazione eventi)
- ☐ Altro *(specificare se possibile)*

7. Cosa ha acquistato oggi? *(possibili più risposte)*

- ☐ Vino sfuso
- ☐ Vino in bottiglia
- ☐ Prodotti alimentari (olio, riso, aceto balsamico, ecc...)
- ☐ Confezioni regalo
- ☐ Altro *(specificare se possibile)*

8. Può indicare quanto ha speso? *(opzionale)*

_____ euro

SEZIONE 2 – INFORMAZIONI PERSONALI

9. Fascia di età (solo 1 risposta)

- ☐ meno di 35 anni
- ☐ 36-50 anni
- ☐ 51-65 anni
- ☐ Oltre 65 anni

10. A quale distanza si trova la sua abitazione dal punto vendita?

(solo 1 risposta)

- ☐ Meno di 3 km
- ☐ Tra 3 e 10 km
- ☐ Tra 10 e 20 km
- ☐ Più di 20 km

SEZIONE 3– VALUTAZIONE DEL PUNTO VENDITA

11. Considerando i seguenti aspetti, vorremmo sapere quanto sono importanti per lei e quanto è soddisfatto dalla sua esperienza nel punto vendita.

	Quanto è IMPORTANTE per lei questo aspetto?	Quanto è SODDISFATTO da questo aspetto?
a. Qualità dei vini offerti	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo
b. Varietà dell'assortimento	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo

c. Rapporto qualità-prezzo	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo
d. Cortesia e disponibilità del personale	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo
e. Capacità del personale di consigliare il cliente	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo
f. Organizzazione ed esposizione dei prodotti nel negozio	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo
g. Facilità di trovare informazioni sui prodotti	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo

SEZIONE 4 – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

11. Complessivamente quanto è soddisfatto di questo punto vendita? *(solo 1 risposta)*

- ☐ per niente
- ☐ poco
- ☐ abbastanza
- ☐ molto
- ☐ moltissimo

12. Consiglierebbe questo negozio ad amici o conoscenti? *(solo 1 risposta)*

- ☐ Sicuramente no
- ☐ Probabilmente no
- ☐ Non so
- ☐ Probabilmente sì
- ☐ Sicuramente sì

13. Cosa si potrebbe migliorare nel punto vendita?
(risposta facoltativa)

14. In che misura apprezzerrebbe la trasformazione del negozio in un punto vendita enogastronomico? *(solo 1 risposta)*

- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Né molto né poco
- ☐ Poco
- ☐ Per niente

Perché?

(risposta facoltativa)

Allegato B: Questionario relativo al punto vendita di Valdarno (punto vendita B)

SEZIONE 1- ABITUDINI DI ACQUISTO

1. Come ha conosciuto questo punto vendita? *(possibili più risposte)*

- ☐ Passaparola
 - ☐ Abito nella zona
 - ☐ Frequentavo il negozio già con la precedente gestione
 - ☐ Visitando l'azienda
 - ☐ Altro *(specificare se possibile)*
-
-

2. Abitualmente acquista vino anche altrove?

- ☐ SÌ ☐ NO

3. Se SÌ, dove? *(possibili più risposte)*

- ☐ Direttamente presso altre cantine/produttori
 - ☐ Enoteca
 - ☐ Supermercato
 - ☐ Online
 - ☐ Altro *(specificare se possibile)*
-
-

4. Con quale frequenza acquista in questo punto vendita? *(solo 1 risposta)*

- ☐ È la prima volta
- ☐ Occasionalmente
- ☐ Qualche volta all'anno
- ☐ 1–2 volte al mese
- ☐ Più spesso

5. Se è un cliente abituale, cosa acquista di solito in questo negozio? *(possibili più risposte)*

- ☐ Vino sfuso
- ☐ Vino in bottiglia
- ☐ Prodotti alimentari (olio, riso, aceto balsamico, ecc...)
- ☐ Confezioni regalo
- ☐ Altro *(specificare se possibile)*

6. Per quale motivo è venuto qui oggi? *(possibili più risposte)*

- ☐ Degustazione
- ☐ Acquisto abituale
- ☐ Per un'occasione speciale (es. regalo, organizzazione eventi)
- ☐ Altro *(specificare se possibile)*

7. Cosa ha acquistato oggi? *(possibili più risposte)*

- ☐ Vino sfuso
- ☐ Vino in bottiglia
- ☐ Prodotti alimentari (olio, riso, aceto balsamico, ecc...)
- ☐ Confezioni regalo
- ☐ Altro *(specificare se possibile)*

8. Può indicare quanto ha speso? *(opzionale)*

_____ euro

SEZIONE 2 – INFORMAZIONI PERSONALI

9. Fascia di età (solo 1 risposta)

☐ meno di 35 anni

☐ 36-50 anni

☐ 51-65 anni

☐ Oltre 65 anni

10. A quale distanza si trova la sua abitazione dal punto vendita? (solo 1 risposta)

☐ Meno di 3 km

☐ Tra 3 e 10 km

☐ Tra 10 e 20 km

☐ Più di 20 km

SEZIONE 3– VALUTAZIONE DEL PUNTO VENDITA

11. Considerando i seguenti aspetti, vorremmo sapere quanto sono importanti per lei e quanto è soddisfatto dalla sua esperienza nel punto vendita.

	Quanto è IMPORTANTE per lei questo aspetto?	Quanto è SODDISFATTO da questo aspetto?
b. Qualità dei vini offerti	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo
c. Varietà dell'assortimento	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo

d. Rapporto qualità-prezzo	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo
e. Cortesia e disponibilità del personale	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo
f. Capacità del personale di consigliare il cliente	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo
g. Organizzazione ed esposizione dei prodotti nel negozio	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo
h. Facilità di trovare informazioni sui prodotti	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo	☐ per niente ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto ☐ moltissimo

SEZIONE 4 – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

11. Complessivamente quanto è soddisfatto di questo punto vendita? *(solo 1 risposta)*

- ☐ per niente
- ☐ poco
- ☐ abbastanza
- ☐ molto
- ☐ moltissimo

12. Consiglierebbe questo negozio ad amici o conoscenti? *(solo 1 risposta)*

- ☐ Sicuramente no
- ☐ Probabilmente no
- ☐ Non so
- ☐ Probabilmente sì
- ☐ Sicuramente sì

13. Cosa si potrebbe migliorare nel punto vendita? *(risposta facoltativa)*
